

ABSTRAK

Monthly evaluation towards service quality conducted by PT Indodev Niaga Internet is a routine activity which aims to improve the company's performances as well as to find out the factors that influence them. Each decision made by top management would surely influence the company in overall. A System Dynamic is a method used to simulate the complex system, therefore this approach was expected to establish a model for company's performance which later be used to evaluate the service quality towards customers which result in a faster and more accurate decision making process. The research showed that a model built upon a standardized model was a ever changing targets, which simulate the targets of service quality to the customers with current and future achievement. The future achievement would be influence by the control value of SLA, Reopened in Response Time, where the larger the value the larger the value of correction acceleration that GAP would be smaller. The correction acceleration was determined in this research in value of 10%, 20%, and 30% of GAP.

Key words: *company's performance, CRM, service quality, system dynamics.*

Evaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan PT.Indodev Niaga Internet setiap bulannya merupakan kegiatan rutin yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan serta mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kinerja perusahaan. Setiap keputusan yang diambil top manajemen tentunya akan berpengaruh terhadap perusahaan. System Dynamics merupakan metode yang dapat digunakan dalam mensimulasikan complex system, dengan pendekatan System Dynamics ini diharapkan mampu membangun model kinerja perusahaan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat. Penelitian ini membuktikan bahwa model yang dibangun dengan model baku yang digunakan adalah sasaran yang berubah, dapat mensimulasikan target kualitas pelayanan terhadap pelanggan dengan hasil pencapaian saat ini dan pencapaian masa yang akan datang. Pencapaian dimasa yang akan datang dipengaruhi oleh nilai kontrol pencapaian SLA, Reopened dan Response Time, dimana semakin besar nilai kontrol maka akan semakin besar pula nilai laju koreksi sehingga GAP akan semakin kecil. Laju koreksi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebesar 10%, 20% dan 30% dari GAP.

Kata Kunci : *kinerja perusahaan, CRM, kualitas pelayanan, system dynamic.*